管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：管理层 主管领导：周东福 陪同人员：李苏燕 | 判定 |
| 审核员：李俐 陈飞燕 审核时间：2022.5.10 |
| 审核条款：Q/(J)：Q:4.1/4.2/4.3/4.4/（3.1、3.3）5.1（4.3）/5.2（3.2）/5.3（4.3）/6.1（12.3-5）/6.2（3.2）/6.3（3.4）/7.1.1(3.4)/7.1.6(3.3.4)/9.1.1（3.4.2、11.1.1、11.2、12.1、12.2.1-2）/9.3（12.4）/10.1(12.1)/10.3（12.5）国家/地方监督抽查情况；顾客满意、相关方投诉及处理情况；上次审核问题验证，证书、标识使用情况验证。验证企业相关资质证明的有效性； |
| 理解组织及其环境 | Q4.1J3.1 | 该公司2018年07月注册，法人：周东福，总经理：周东福 管理者代表/行政部经理：李苏燕。注册地址：陕西省西安市经济技术开发区凤城九路海博广场B座2001室；生产经营地址：陕西省西安市经济技术开发区凤城九路海博广场B座2001室；该场所为法人代表自有，查其房产证，编号为：陕（2019）西安市不动产权第0251994号。营业执照符合要求，在有效期限，见附件。营业执照及人员、组织机构一年来未发生变化。资质类别及等级：电子与智能化工程专业承包一级、通信工程施工总承包三级、特种工程专业承包（特种防雷）、建筑机电安装工程三级。见附件公司现有3个职能部门: 行政部、市场部、工程部；查“组织的角色、职责和权限”各部门职责权限基本明确。受审核方在建立质量、环境和职业健康安全管理体系时，结合企业的发展、考虑并制定了与企业发展的战略规划，查有：公司制定的初步发展规划，总经理谈话过程中涉及。总经理确定与本公司管理目标和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素和外部因素（国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。作外部和内部因素的分析，外部因素考虑市场容量、竞争、法律等方面；内部因素分析较多，分别从内部资源、企业文化、员工、资金等因素展开；采用SWOT方法进行分析，日常会议上常议以上各因素，以实现监测和评审，并输出未来发展规划。体系运行以来，没有发生重大顾客投诉、环境或职业健康安全事故等。目前公司共有40人，与申请基本一致。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | Q4.2J3.1 | 公司主要对与质量环境职业健康安全相关的各相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。本公司考虑以下相关方：--顾客； ---供方；--员工； --审核机构等；--政府机构等；并根据各相关方识别了相应的需求和期望，明确了监测指标或项目，监测频次，监控部门等。如顾客产品质量符合要求、及时交货、价格合理；政府机构主要是安全生产、环保生产、就业最大化、经营效益好等。识别基本充分。提供《相关方的要求和期望清单》，识别员工、供应商、顾客、社会等要求。 |  |
| 确定管理体系的范围 | Q4.3J3.1 | 根据客户需求（外部信息）、企业内部状况及相关方要求，确定体系覆盖的范围：EC：建筑机电安装工程、电子与智能化工程、防雷工程的施工、通信工程施工、仪器仪表，电子产品（建筑智能化系统工程产品）、机电产品（机电设备安装工程产品）的销售。删减条款8.3。公司的顾客所需产品较为固定，不发生设计和开发活动，因此标准中的8.3“产品和服务的设计和开发”不适用。 | Y |
| 管理体系及其过程 | Q4.4J3.1 | 1.依据 GB/T19001-2016、GB/T50430-2017、GB/T24001-2016、ISO45001：2018标准，于2020年9月1日建立了质量、环境、职业健康安全管理体系。识别了标准中所需要的过程，确定了过程的相互顺序和作用：领导作用-策划-支持-运行-绩效评价-持续改进。2.公司明确规定产品执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各环节控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。3.公司编制了管理手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。通过管理手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。4.通过对各主要环节的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。5、通过监视、测量和分析结果以及内审，管理评审等达到持续改进的目的。外包情况：无。采用过程方法建立、实施管理体系，运用PDCA方式指导体系各过程运作，并将利及基于风险思考的方式，对管理体系过程进行了识别确定。公司建立文件化管理体系，有《管理手册》、《程序文件》、《管理制度》等。施工流程：开工报告—材料入场—敷缆、安装—试验、检验—交付；销售服务流程：签订销售合同—实施采购—送货—检验—交付。体系运行基本正常，符合要求。 |  |
| 管理承诺总则 | Q5.1.1J4.3 | 公司管理层利用会议、培训等方式，对全体员工进行了法律法规的学习、意识的培训。从而提高了员工的法律意识、以顾客为中心的意识。明确管理承诺。主要通过以下活动来实现管理承诺：向公司全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性；制定管理方针；确保公司目标的制定和完成；各部门针对本部门的工作进行风险评估，采取适当的应对风险和机会的措施；定期进行管理评审；持续保证质量/环境/安全工作的投入，提供充分的资源，确保公司管理体系有效运行。目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。公司要求每年进行一次顾客满意度的调查，以获取顾客对公司产品及服务的满意程度信息，用以改进企业的质量。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 总经理证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺，通过以下方面实现：a）确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求，行政部编制适用的与建筑机电安装工程、电子与智能化工程、防雷工程的施工、通信工程施工、仪器仪表，电子产品（建筑智能化系统工程产品）、机电产品（机电设备安装工程产品）的销售有关的法律、法规清单。 b）确定和应对能够影响产品、服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；c）始终致力于增强顾客满意。详见审核Q9.1.2条款记录。 |  |
| 管理方针 | Q5.2J3.2 | 该公司管理方针：质量、环境、职业健康安全方针：顾客至上、优质高效；保护环境、减污降噪；以人为本、安全生产；遵纪守法、持续改进；提高素质、构建和谐。公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，总经理对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。总经理用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。总经理说管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过行政部获取公司管理方针。 |  |
| 组织的岗位、职责权限 | Q5.3J4.3 | 确定了部门、各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和管理目标。建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司设置了行政部、市场部、工程部，并对各部门的职能进行了分配和规定。职业健康安全管理事务代表任命为焦兴武，公司对履行事务代表以及非管理类工作人员的协商与参与职责进行了规定。公司决定任命李苏燕为管理体系的管理者代表。对其职责和权限规定如下：确保质量环境职业健康安全管理体系的过程得到建立、实施和保持；向最高管理者报告质量环境职业健康安全管理体系的业绩和任何改进的需求；在整个组织内贯彻环境保护及职业健康安全意识，促进顾客要求意识的形成；就质量环境职业健康安全管理体系有关事宜对外联络，负责与认证机构联络与协调方面的事项。询问管代李苏燕职责回答正确。 |  |
| 应对风险和机会的策划 | Q6.1J12.3-5 | 制定了《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》。《风险管理计划》其中对风险和机遇内容、风险级别、应对措施、管理措施、实施时间等。提供《过程风险和机遇评估及应对措施评价表》、行政部负责，组织策划质量管理体系，确定了应对的风险和机遇，以保持体系的完整性。评价人：李苏燕、焦兴武等，考核人：孟宏涛，批准：周东福，时间2022.1.6。 |  |
| 目标指标 | Q6.2J3.2 | 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。公司管理目标及实现情况是：——质量目标1) 施工服务合格率100%;2）顾客满意度≥90%；目标可测量，与公司管理方针一致。具体由行政部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。查到2021年公司管理目标完成情况，各项目标均已完成。针对重要环境因素、不可接受风险制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见审核工程部、行政部该条款记录。 | Y |
| 变更的策划 | Q:6.3J3.4 |  在《管理手册》中明确“变更的策划”的要求。当组织确定需要对管理体系进行变更时，变更应按所策划的方式实施组织应考虑4个方面要求。上次审核至今未发生变更。 | Y |
| 资源提供 | Q7.1.1J3.4.1 | 总经理/体系负责人介绍组织能确定并提供建立、实施、保持管理体系所需的资源，包括内部资源，考虑现有内部资源的能力，将增加人员的引进和培训，提高服务能力，并适时考虑外部资源（从外部供方获得的资源）。覆盖产品/服务/活动及体系运行所需的资源，主要有：总共员工40人，具备建筑机电安装工程、电子与智能化工程、防雷工程的施工、通信工程施工、仪器仪表，电子产品（建筑智能化系统工程产品）、机电产品（机电设备安装工程产品）的销售能力，办公区占地面积约173平方米，施工服务过程在甲方井场；从远程观察：过程运行环境较好（可详见相关条款审核记录）、据介绍：公司重视组织知识（可详见相关条款审核记录），以上能符合服务的需要，并能支持体系运行和改进的需要。 | Y |
| 意识 | Q7.3 | 通过学习、宣传等方法使在组织控制范围内的相关工作人员知道质量、环境、职业健康安全方针；相关的质量、环境、职业健康安全目标；员工对质量、环境、职业健康安全管理体系有效性的贡献，包括改进质量环境绩效的益处；不符合质量环境和职业健康安全管理体系要求的后果。询问行政部薛宇航知道公司方针，知道所在的工作岗位的质量、环境、职业健康安全目标，也了解自己的工作好坏会影响组织资质量、环境、职业健康安全管理体系的有效运行。 |  |
| 监视和测量总则 | QEO：9.1.1J3.4.2、11.1.1、11.2、12.1、12.2.1-2 | 行政部对管理体系的过程能力进行监视和测量，通过内审对管理体系运行的符合性和有效性进行监测，结论管理体系总体运行有效。详见审核9.2条款；通过管理评审对管理体系的充分性、有效性和适宜性作了肯定的评价。详见审核9.3条款记录；通过目标考评，监测管理体系运行的有效性，提供了2021年度的目标完成情况，公司及各部门的管理目标均能完成。 |  |
| 管理评审 | Q9.3J12.4 | 提供：1.管理评审计划评审时间：计划2021年12月28日进行，初审无间隔要求，评审方式：会议评审，编制：李苏燕 批准：周东福，编制时间为12月12日，现场沟通。参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人计划中明确了评审内容和资料准备要求。2.管理评审会议记录按计划的时间实施了管理评审。管理评审输入：管理评审所采取的实施情况；与QEO体系有关的内、外部问题；有关QEO体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：顾客满意和相关方有关信息交流反馈等；QEO目标的实现程度；过程绩效以及服务的符合性；不合格以及事件调查、纠正和预防措施的状况；监视和测量结果；内部审核的结果；外部供方的绩效。资源的充分性；应对风险和机遇所采取措施的有效性；相关方的需求和期望及合规义务的履约情况；QEO持续改进的机会等；3.管理评审报告管理评审结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系，从运行情况来看，公司的质量、环境和职业健康安全管理体系是持续适宜的、充分的和有效的，能满足公司经营、环境保护和职业健康安全管理的要求，并实施持续改进措施是有效的。公司质量和环境和职业健康管理方针、目标得以实现且是适宜的，不必修改。管理评审改进建议：加强所有人员体系文件和标准的培训学习。以上改进措施，目前正在实施中，后续可进一步关注。查有《管理评审控制程序》明确总经理按照策划的时间间隔对组织的管理体系进行评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向一致。管理评审于2021年12月28日，由总经理组织召开，参加人员包括公司管理层、各部门负责人等。查：“管理评审计划”目的：管理体系的适宜性、充分性和有效性，寻求改进机会，以确保实现公司的战略方向等，内容有：评审的依据、参加人员、评审的主要内容等。管理评审的实施，查有：“管理评审会议记录”管理评审会议，于2021年12月28日召开，有总经理主持会议，共有6人参加会议（其中包括：总经理、体系负责人、各部门负责人等。按计划的时间实施了管理评审。管理评审输入：管理评审所采取的实施情况；与QEO体系有关的内、外部问题；有关QEO体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：顾客满意和相关方有关信息交流反馈等；QEO目标的实现程度；过程绩效以及服务的符合性；不合格以及事件调查、纠正和预防措施的状况；监视和测量结果；内部审核的结果；外部供方的绩效。资源的充分性；应对风险和机遇所采取措施的有效性；相关方的需求和期望及合规义务的履约情况；QEO持续改进的机会等；《管理评审的输入资料》：查看有：各部门提交体系工作总结，查有《管理评审报告》，主要对过程的管理体系有效性及体系的有效性和适宜性的评价，有改进意见1条：加强所有人员体系文件和标准的培训学习。输入资料较全，对改进的意见的措施基本落实。组织能保留以上形成文件的信息，作为管理评审结果的证据。 | Y |
| 总则 | Q10.1J12.5 | 行政部审核证据认为公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求得到落实，相关管理活动得到有效开展，体现了持续改进的要求及改进产品和产品来满足未来的需要和期望。考虑了分析、评价结果及管理评审的输出，并确定了对存在应关注的持续改进的需求和机遇。  ——具体事实可见审核10.2条款记录。 | Y |
| 持续改进 | Q10.3J12.5 |  在《管理手册》中明确“持续改进”的要求，并编制《改进管理程序》。据体系负责人介绍：总经理负责识别组织变更、风险变更并作改进，检验部及各部门配合负责数据分析，并利用分析结果改进管理体系。总经理及体系负责人介绍：组织确定并选择了改进机会，包括：改进服务以满足要求并关注未来的需求和期望、纠正、预防或减少不利影响、改进管理体系的绩效和有效性，并采取必要措施，以满足顾客要求和增强顾客满意要求，满足环境和职业健康安全法律法规，提升环境和职业健康安全绩效等方面。在持续改进方面，制定了《不合格控制程序》、《纠正措施控制程序》、《预防措施控制程序》等相关文件化信息要求.并考虑了分析、评价结果，确定是否存在应关注的持续改进的需求和机遇，公司利用管理方针、目标、内审和外审、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，识别任何改进的机会，持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。详见相关条款审核记录。 | Y |
| 国家/地方监督抽查情况 |  | 无监督抽查。 | Y |
| 顾客满意、相关方投诉及处理情况 |  | 未收到顾客大投诉；电话顾客电话及时处理；未有产品召回情况。 | Y |
| 证书、标识使用情况；上次审核不符合整改情况。 |  | 与公司管理者代表沟通，企业对认证证书用于项目投标，未使用认证标志，对认证证书、标志的使用情况满足要求。验证了上次审核发现不符合项的整改情况，提供了整改记录，以及相关的培训记录，经验证，措施有效。 | Y |
| 备注： |

说明：不符合标注N